

AREA 4 Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio anagrafe e stato civile.

FATTORE		INDICATORE	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Periodo invernale: 15 ore e 30 settimanali Periodo estivo: 14 ore e 30 settimanali Uffici di Su Planu: 8 ore e 45
		Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico	Tutti i giorni a richiesta dell'utente
		Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti (maggiore in casi di particolare affluenza)
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	3 giorni
Tempestività	Tempestività	Rapidità di risoluzione delle pratiche	Immediata salvo i casi legati a provvedimenti storici
		N. istanze accolte o rigettate oltre i termini di legge	0%
		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	100%
		Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	7 giorni
		Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	1 giorno (3 giorni per le ricerche complesse)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	2 giorni
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti la modalità di contatto	2 giorni
	Modulistica e informativa	Facilità di accesso alla modulistica	Sito internet o consegna al cittadino presso portineria e/o ufficio
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle eventuali spese a carico dell'utente	2 giorni
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	95%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	2%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	100%

131

AREA 4 - AMMINISTRAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE - SERVIZI DEMOGRAFICI